



Poder Judiciário
Tribunal Regional Eleitoral da Bahia

Estudos Preliminares

Contratação de serviço de service desk

Integrantes da Equipe de Planejamento da Contratação			
Papel	Nome Completo	Lotação	Ramal
Integrante Demandante	ANDRÉ ANTON HADAD	COSUP	7128
Integrante Técnico	MARCOS FRANCO ASSIS	SESAU	7283
Integrante Administrativo	ROBERTO RIBEIRO DA ENCARNÇÃO	SEMAP	7088

Versão deste documento 2.0
Data 07/06/2021



Poder Judiciário
Tribunal Regional Eleitoral da Bahia

SUMÁRIO

Sumário	2
1 ANÁLISE DE VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO	3
Contextualização	3
1.1 Definição e Especificação dos Requisitos da Demanda	3
1.1.1 Requisitos Não Funcionais	4
1.1.2 Requisitos Tecnológicos	6
1.2 Identificação de Soluções que Atendem aos Requisitos	8
1.2.1 Soluções Disponíveis no Mercado de TIC e/ou Contratadas por Outros Órgãos	8
1.3 Análise dos Custos Totais da Demanda	15
1.4 Escolha e Justificativa da Solução	15
1.4.1 Descrição da Solução	15
1.4.2 Alinhamento da Solução	16
1.4.3 Benefícios Esperados	16
1.4.4 Relação Demanda/Quantidade	16
1.5 Adequação do Ambiente	16
2 SUSTENTAÇÃO DO CONTRATO	17
2.1 Recursos Materiais e de Pessoal	17
2.2 Continuidade Contratual	17
2.3 Transição e Encerramento Contratuais	17
2.4 Independência Tecnológica	17
3 ESTRATÉGIA PARA A CONTRATAÇÃO	17
3.1 Natureza do Objeto	17
3.2 Parcelamento e Adjudicação do Objeto	17
3.3 Modalidade e Tipo de Licitação	17
3.4 Classificação e Indicação Orçamentária	17
3.5 Vigência da Prestação de Serviço	17
3.6 Equipe de Apoio à Contratação	17
3.7 Equipe de Gestão da Contratação	18
4 ANÁLISE DE RISCOS	18



Poder Judiciário
Tribunal Regional Eleitoral da Bahia

1 ANÁLISE DE VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO

Contextualização

Os usuários do Tribunal Regional Eleitoral da Bahia (TRE-BA) utilizam os recursos de Tecnologia da Informação (TI) tanto para a execução das atividades-meio (administrativas) como para as atividades finalísticas (envolvendo o acompanhamento e julgamento de processos judiciais). Esses serviços são considerados essenciais para a execução das atividades institucionais, de tal forma que sua indisponibilidade ou descontinuidade produziria impacto direto ao desempenho da Organização.

O TRE-BA possui parque tecnológico bastante diversificado, em termos de hardware e software, contando com mais de 1.800 (mil e oitocentos) usuários de informática em 199 (cento e noventa e nove) cartórios eleitorais e na sede do Tribunal. Esse fato, aliado ao constante surgimento de novas soluções de TI, em função da crescente evolução tecnológica, exigem disponibilidade permanente de serviços técnicos dedicados e especializados.

Atender a essa demanda por alta qualidade e eficiência com economia, confiabilidade, flexibilidade, agilidade e racionalização de fluxos de trabalho, é preocupação constante da alta direção dos órgãos, o que tornou a Tecnologia da Informação ferramenta estratégica que deve estar alinhada com as áreas de negócios da Instituição.

A Secretaria de Tecnologia da Informação (STI) do TRE-BA não possui quadro de pessoal especializado em quantitativo suficiente para execução dos serviços de Atendimento e Suporte Técnico aos usuários de TI. O quadro atual da Secretaria de Tecnologia da Informação dispõe de 22 servidores de apoio especializado – tecnologia da informação e mais 22 administrativos/judiciais em seu quadro, os quais possuem diversas responsabilidades diárias relacionadas à gestão dos serviços disponibilizados por esta Secretaria, seja na área de infraestrutura, sistemas e gestão e fiscalização de contratos de TI. A STI conta ainda com 19 funcionários terceirizados, totalizando 63 profissionais. Esta quantidade se mostra totalmente insuficiente para absorver as atividades operacionais existentes nesta área. Impende destacar que a Resolução CNJ nº 370/2021 define como quadro mínimo da força de trabalho de TIC (efetivos, comissionados e terceirizados) para órgãos do porte do TRE-BA 86 profissionais, sendo que o mínimo de servidores do quadro permanente de TIC deve ser de 56. Há, portanto, um déficit de 23 profissionais na força de trabalho total e 34 servidores no quadro permanente. Destaca-se, também, a noticiada decisão do Presidente do TSE, Ministro Gilmar Mendes, de retirar de tramitação o Projeto de Lei nº 7.990/2014 que cria cargos efetivos nos quadros de pessoal dos tribunais eleitorais, destinados às unidades de tecnologia da informação, sendo 32 para o TRE-BA. Corrobora ainda o fato do Decreto Lei nº 200/67 que estabelece em seu art. 10 §7º “para melhor se desincumbir das tarefas de planejamento, coordenação, supervisão e controle e com o objetivo de impedir o crescimento desmesurado da máquina administrativa, a Administração procurará desobrigar-se da realização material de tarefas executivas, recorrendo, sempre que possível, à execução indireta, mediante contrato, desde que exista, na área, iniciativa privada suficientemente desenvolvida e capacitada a desempenhar os encargos de execução”.



Poder Judiciário
Tribunal Regional Eleitoral da Bahia

Atualmente, o Serviço de Service Desk é prestado por uma empresa contratada desde o ano de 2019, através do Contrato TRE-BA nº 122/2018, cuja equipe é composta por profissionais responsáveis pelo atendimento em 1º, 2º e 3º Nível de Serviço. O objeto deste contrato é a contratação dos serviços especializados em Tecnologia da Informação, englobando processos de atendimento aos usuários e gestão de serviços de TI, segundo as recomendações do ITIL (Information Technology Infrastructure Library) com vistas a atender, através de suporte técnico remoto e presencial, a todos os incidentes, requisições de serviço e prestação de serviços de sustentação de infraestrutura de tecnologia do TRE-BA.

1.1 Definição e Especificação dos Requisitos da Demanda

1.1.1 Requisitos Não Funcionais

a) De Capacitação

Todos os colaboradores deverão atender aos perfis técnicos de formação e certificação exigidos no termo de referência.

b) Legais

A CONTRATADA deverá cumprir os requisitos legais estabelecidos em CONTRATO, bem como os requisitos técnicos descritos no Termo de Referência e seus respectivos anexos.

Durante a vigência contratual, a CONTRATADA deverá manter as condições e os critérios técnicos de habilitação, conforme disposição legal.

A CONTRATADA deverá assumir a responsabilidade por todos os encargos e obrigações sociais previstas na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-las na época própria, vez que seus profissionais e prepostos não manterão qualquer vínculo empregatício com o CONTRATANTE.

c) De Manutenção

A CONTRATADA deverá prover garantia aos serviços prestados durante toda a vigência do CONTRATO.

d) Temporais

A CONTRATADA deverá cumprir os prazos previstos, inclusive os descritos no Termo de Referência da Contratação, respeitando os prazos máximos estabelecidos e zelando pelo cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço Exigidos.

A contratação deverá ser por 30 (trinta) meses.



Poder Judiciário
Tribunal Regional Eleitoral da Bahia

e) De Segurança da Informação

Os serviços deverão ser prestados em conformidade com leis, normas e diretrizes relacionadas à Segurança da Informação e Comunicações, em especial a ISO 27.001 e suas normas complementares ISO 27.701 relacionada a proteção de dados pessoais, bem como a todos os normativos internos do CONTRATANTE que tratam do assunto, tais como a Política de Segurança da Informação do TRE-BA.

A empresa contratada para prestar os serviços deverá credenciar junto ao CONTRATANTE seus profissionais autorizados a operar presencialmente e remotamente nos sítios do CONTRATANTE, e também aqueles que terão acesso aos sistemas corporativos.

A CONTRATADA deverá comprometer-se, por si e por seus funcionários, a aceitar e aplicar rigorosamente todas as normas e procedimentos de segurança definidos na Política de Segurança da Informação do CONTRATANTE – inclusive com a assinatura de termo apropriado de responsabilidade e manutenção de sigilo.

A CONTRATADA deverá comunicar ao CONTRATANTE, com antecedência mínima de 07 (sete) dias, qualquer ocorrência de transferência, remanejamento ou demissão de funcionários envolvidos diretamente na execução dos serviços de suporte à infraestrutura, para que seja providenciada a revogação de todos os privilégios de acesso aos sistemas, informações e recursos do CONTRATANTE. Caso algum funcionário fique por mais de 60 dias sem atuar, local ou remotamente, no ambiente de TIC da TRE-BA, deve-se comunicar ao CONTRATANTE para avaliação quanto ao desligamento deste colaborador da respectiva equipe da CONTRATADA.

Todas as informações as quais a CONTRATADA tiver acesso em função da execução dos serviços deverão ser tratadas como confidenciais, sendo vedada sua reprodução, utilização ou divulgação a terceiros.

Os representantes, empregados e colaboradores da CONTRATADA deverão zelar pela manutenção do sigilo absoluto de dados, informações, documentos e especificações técnicas, que tenham conhecimento em razão dos serviços executados.

Todas as informações, imagens e documentos a serem manuseados e utilizados são de propriedade do CONTRATANTE e não poderão ser repassados, copiados, alterados ou absorvidos pela CONTRATADA sem expressa autorização do CONTRATANTE, de acordo com os termos constantes em Termo de Sigilo a ser firmado entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA.

Cada profissional a serviço da CONTRATADA deverá estar ciente de que a estrutura computacional do órgão não poderá ser utilizada para fins particulares, sendo que quaisquer ações que tramitem em sua rede poderão ser auditadas.



Poder Judiciário
Tribunal Regional Eleitoral da Bahia

f) Sociais, Ambientais e Culturais

A CONTRATADA deverá atender, no que couber, os critérios de sustentabilidade ambiental previstos na Instrução Normativa nº 01, de 19 de janeiro de 2010, da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação, do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão - SLTI/MPOG, e do Decreto nº 7.746, de 05 de junho de 2012.

Os serviços prestados pela CONTRATADA deverão pautar-se sempre no uso racional de recursos e equipamentos, de forma a evitar e prevenir o desperdício de insumos e material consumidos, bem como a geração excessiva de resíduos, a fim de atender às diretrizes de responsabilidade ambiental adotadas pelo CONTRATANTE.

A CONTRATADA deverá instruir os seus empregados quanto à necessidade de racionalização de recursos no desempenho de suas atribuições, bem como das diretrizes de responsabilidade ambiental adotadas pelo CONTRATANTE, autorizando a participação destes em eventos de capacitação e sensibilização promovidos pelo TRE-BA.

1.1.2 Requisitos Tecnológicos

a) De Arquitetura

Não se aplica.

b) Do Projeto de Implantação da STIC

O início da efetiva prestação dos serviços pela CONTRATADA deverá ocorrer após 30 (trinta) dias corridos da assinatura do CONTRATO, sendo este o Período de Transição Operacional (PTO).

Durante o PTO a CONTRATADA deverá realizar o levantamento do modo de execução das atividades, modelar e adequar seus processos e alinhar seus procedimentos junto ao CONTRATANTE, a fim de garantir o sucesso de transição sem prejuízo do negócio. Estas atividades serão realizadas de forma concomitante com a prestação de serviços dos contratos que virão a ser substituídos.

Após o PTO, a CONTRATADA deverá estar totalmente operacional, com conhecimento de todos os serviços de TIC e ambientes de infraestrutura de TIC da STI/TRE-BA e das demais unidades atendidas remota ou presencialmente, a fim de garantir o sucesso de transição sem prejuízo do negócio. Também deve estar em pleno funcionamento a ferramenta ITSM para recebimento de requisições e incidentes dos usuários com o 0800 disponível para divulgação aos usuários do TRE-BA.



Poder Judiciário
Tribunal Regional Eleitoral da Bahia

Com base nas informações recolhidas durante o PTO, a contratada deverá entregar uma primeira versão do Plano de Implantação dos Serviços até 5 (cinco) dias antes do início efetivo da prestação dos serviços. A contratante poderá solicitar revisões desse documento durante a execução do PAO.

O período de adaptação operacional (PAO) da CONTRATADA terá a duração de 90 (noventa) dias, contados a partir do término do PTO e do início efetivo da prestação dos serviços. Durante este período, os níveis de serviço previstos em contrato serão progressivamente observados, na seguinte medida: nos dois primeiros meses, não serão observados os níveis mínimos de serviço para finalidade de aplicação de glosas; no mês seguinte, serão observados os níveis mínimos de serviço ajustados por um fator de 0,5. Com o término do PAO, os níveis mínimos de serviço e demais exigências contratuais relacionadas serão observados integralmente.

Durante o PAO a CONTRATADA deverá realizar todas as customizações necessárias para a integração das ferramentas, softwares e aplicações utilizados para a correta execução contratual (chatbot, ITSM, portal de atendimento, BI's, solução de monitoramento, dentre outras). O custo das eventuais licenças de uso das ferramentas durante o período de contratação e da sua customização e integração é ônus exclusivo da CONTRATADA.

c) De garantia e Manutenção

Para assegurar o integral cumprimento de todas as obrigações contratuais assumidas, inclusive pagamento de multas eventualmente aplicadas, a licitante prestará garantia no percentual de 5% (cinco por cento) do valor total do contrato, em até 05 (cinco) dias corridos contados do ato de convocação para apresentação da garantia contratual e assinatura de contrato, podendo a CONTRATADA optar por qualquer das modalidades previstas no art. 56 da Lei 8.666/93, a saber:

- Caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, cuja exigibilidade não seja contestada pelo TRE-BA;
- Seguro garantia
- Fiança bancária.

d) De Capacitação

Não haverá necessidade de capacitação.



Poder Judiciário
Tribunal Regional Eleitoral da Bahia

e) De Experiência Profissional e Formação da Equipe que Projetará, Implantará e Manterá a STIC

Os perfis dos profissionais estarão descritos no termo de referência.

f) De metodologia de Trabalho

As atividades se iniciarão no prazo determinado no contrato.

Abertura de ordens de serviço para execução de tarefas de demanda/projeto.

g) De segurança em TIC (confidencialidade, integridade e disponibilidade)

Os profissionais alocados assinarão termo de confidencialidade.

1.2 Identificação de Soluções que Atendem aos Requisitos

1.2.1 Soluções Disponíveis no Mercado de TIC e/ou Contratadas por Outros Órgãos

A seguir são apresentadas tabelas contendo as descrições das três métricas mais utilizadas no âmbito do SISP para quantificar serviços e subsidiar o cálculo de pagamentos em contratos de Suporte Técnico e Atendimento aos Usuários de TIC (Service Desk), conforme o Guia de Boas Práticas e Orientações para a Contratação de Service Desk desenvolvido pela coordenação de Normas de Contratação de Tecnologia da Informação e Comunicação (CONTI) - que pertence à estrutura do Departamento de Estruturação de Soluções e Serviços de TIC (DETIC), da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação (SETIC), do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão (MP) - com colaboração da comunidade do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação (SISP) do Poder Executivo Federal.

I. UNIDADE DE SERVIÇO TÉCNICO (UST)

Descrição: A Unidade de Serviço Técnico é uma unidade de mensuração de esforço para a execução de serviços que envolvam prioritariamente esforço humano não mensurável previamente com precisão, ou de difícil mensuração por outras técnicas. É bastante utilizada em contratos de prestação de serviços que envolvam diversos tipos de serviços com variada complexidade, podendo assumir outros acrônimos, tais como UTA (Unidade Técnica de Atendimento), UAT (Unidade de Atendimento Técnico) ou UMS (Unidade de Medida de Serviço). É a métrica utilizada na maioria dos contratos de Service Desk da APF. Em princípio, uma UST equivale a um certo período de tempo de trabalho humano, mas esta relação logicamente varia de acordo com outros fatores, principalmente o nível de complexidade da atividade e a qualificação necessária ao técnico que executa determinado serviço.

Portanto, a métrica UST permite o controle e a precificação dos serviços previstos, permitindo que o esforço seja mensurado comparativamente entre situações ou problemas previamente



Poder Judiciário

Tribunal Regional Eleitoral da Bahia

conhecidos, onde o tempo e a complexidade da tarefa são determinantes da obtenção dos resultados. Permite também incorporar itens de precificação não relacionados somente a horas de trabalho, podendo incluir em sua definição, além das horas técnicas, todos os demais recursos necessários ao pleno cumprimento da atividade.

A definição de uma constante - que corresponde a uma certa quantidade de USTs em função dos fatores considerados - para cada categoria de complexidade de serviços, (ou ainda - em alguns casos - para cada um dos serviços previstos), estabelece uma estrutura valorativa diretamente armazenada nos atributos do Catálogo de Serviços. Portanto, a apuração da quantidade total de USTs correspondentes aos serviços realizados, efetuada em um certo intervalo de tempo - que em geral corresponde ao prazo de execução das respectivas OSs - resume a definição desta métrica.

Metodologia: Neste modelo, as demandas são encaminhadas por meio de OSs periódicas (geralmente mensais) na quantidade estimada de USTs para o período - que normalmente consiste na média mensal do total de USTs previstas para a integralidade do contrato, com base nas atividades de TIC a serem executadas, os resultados esperados, os padrões de qualidade exigidos, os procedimentos e as qualificações definidos para execução, em conformidade com o modelo de execução, cabendo à contratada cumprir as atividades solicitadas à medida em que são demandadas.

Ao encerrar-se cada OS, é apurada, por meio de ferramentas de apoio à gestão e fiscalização (comumente sistemas automatizados de controle de chamados e de emissão de relatórios gerenciais) a quantidade de USTs efetivamente executada, multiplicando-a pelo valor unitário da UST, obtendo-se assim o montante bruto a pagar.

Em seguida, realiza-se, em relação ao período correspondente, a apuração dos indicadores de níveis de serviços previstos no contrato, e calculam-se - sobre o montante bruto - as retenções devidas ao seu eventual desatendimento, bem como as possíveis penalidades cabíveis - seja por descumprimento de tais padrões de qualidade, seja por violação de termos contratuais.

Ao final, os valores relativos às retenções e penalidades são descontados do valor bruto calculado, obtendo-se assim o valor líquido a pagar pelos serviços executados e demandados na OS encerrada.

Características: A contratação por UST pressupõe a execução de serviços padronizados, como ocorre em linhas de produção em série, os quais requerem níveis mínimos de capacitação técnica, conseqüentemente precificados em uma escala relativa de complexidade e entregues nos padrões de qualidade definidos, favorecendo de fato o mecanismo de pagamento por serviços efetivamente prestados.

Entretanto, por ser fortemente vinculado ao ambiente tecnológico do órgão, eventuais alterações de significativa magnitude podem provocar grave desequilíbrio na relação contratual, com risco de inviabilizar novos projetos ou alterações de alto impacto na infraestrutura. O modelo puramente de UST pode implicar em dificuldades na inclusão de novas tecnologias, novos produtos ou serviços, tendo em vista a rigidez na observância, por parte da empresa contratada, ao catálogo de serviços definido.

Este mecanismo exige um controle rígido do risco de esgotamento prematuro dos quantitativos de serviços planejados (antes do término contratual) e da extrapolação do crédito reservado para o contrato. Nesse sentido, deve implementar as devidas ações de prevenção e contingenciamento à falta de recursos e à contenção das demandas.

Outro aspecto grave presente é o cenário intrínseco de conflito de interesses que encerra, já que, quanto maior o número de USTs que a contratada é instada a solucionar, maior será seu



Poder Judiciário

Tribunal Regional Eleitoral da Bahia

faturamento. Configura-se, assim, sob um modelo supostamente vinculado a resultados, um risco aumentado de fraude ou desleixo na execução dos serviços.

Assim sendo, não é recomendado para contratos que englobem os três níveis de prestação de serviços do modelo de Service Desk, devendo o terceiro nível, se terceirizado, ser provido por empresa diversa daquela - ou daquelas - que atende(m) aos dois primeiros.

II. VALOR FIXO MENSAL

Descrição: O Valor Fixo Mensal pode ser entendido como uma unidade de dimensionamento baseada na relação entre as características intrínsecas do ambiente do cliente e a quantidade mensal de demandas de serviços conhecidos esperados em um contrato de atendimento. Define-se um volume estimado mensal de atendimentos considerando-se, principalmente, o número total de estações de trabalho, o número total de usuários, a complexidade do ambiente computacional das unidades e as características dos diferentes serviços a serem executados. Dados históricos sobre o quantitativo mensal de demandas de cada categoria de serviços também são levados em consideração.

Usualmente, as atividades são divididas por células ou torres de atendimento e cada categoria de atividade é quantificada de forma independente. Para se obter os quantitativos mensais é necessário observar o histórico de atendimento de anos anteriores e projetar o crescimento esperado do ambiente, com base nos projetos em andamento e futuras ações previstas nos documentos de planejamento estratégico da instituição que venham a demandar novos serviços de atendimento de TIC, aumento do parque computacional ou crescimento do quadro funcional ao longo da execução contratual.

De posse dessas informações, é possível obter uma razoável estimativa da estrutura média de recursos necessária ao funcionamento de cada célula ou torre de atendimento, admitindo-se uma variação aceitável.

Durante a execução do contrato, deve-se acompanhar as quantidades mensais efetivamente realizadas, e observar o quantitativo total de serviços previsto para o período completo do contrato, analisando criticamente eventuais necessidades de aditivação contratual em razão de uma possível imprecisão ou variação relevante inesperada no dimensionamento, seja para mais ou para menos.

Metodologia: Nesta forma de remuneração, cada OS é expedida contendo diretamente o valor nominal relativo aos serviços a serem executados para o período definido. Este montante consiste normalmente na média mensal do valor integral definido para o contrato, podendo haver, em alguns casos, variações em face de mudanças na quantidade de usuários e/ou no ambiente computacional, dentro de um intervalo de tolerância estabelecido no contrato. Mudanças que extrapolem tais limites necessitariam, em tese, de aditivação dos volumes contratados.

Ao final do período, realiza-se a apuração dos quantitativos de chamados executados e dos indicadores de níveis de serviços previstos no contrato, bem como a verificação das possíveis retenções devidas ao desatendimento dos padrões de qualidade e às possíveis penalidades cabíveis, calculando-as sobre o valor nominal estipulado na respectiva OS.

Por fim, os valores relativos às retenções e penalidades são descontados do valor original da OS, obtendo-se assim o valor líquido a pagar pelos serviços executados e demandados para a OS encerrada.

Características: Este modelo propõe a remuneração a partir da aferição dos níveis de serviços, gerando um incentivo para a disponibilidade ininterrupta, o que, por sua vez, favorece a excelência no acesso aos serviços de TIC da APF por parte do usuário, conferindo, assim,



Poder Judiciário
Tribunal Regional Eleitoral da Bahia

agilidade e presteza aos processos institucionais que se utilizam de tais serviços. Visa uma melhor dinâmica operacional na execução dos serviços prestados pela contratada a partir da quantificação do grau de qualidade desejado, uma vez que a maximização do faturamento que a empresa obtém com o contrato não depende diretamente do quantitativo de chamados executados, mas da qualidade dos serviços.

Assim sendo, diferentemente dos modelos que utilizam remuneração por unidades de serviços ou por chamados atendidos, o risco de haver necessidade de negociação de otimização de atividades rotineiras é reduzido, vez que a própria contratada tem interesse na melhoria dos processos.

Os indicadores de níveis de serviços estabelecidos neste modelo de remuneração estão conectados com o que é importante e crítico de ser monitorado e avaliado, reduzindo, portanto, o esforço de fiscalização e privilegiando o foco de atenção dos gestores naquilo que é relevante.

Por outro lado, apresenta forte rigidez orçamentária, com risco elevado ao equilíbrio da relação contratual e à economicidade da contratação, uma vez que o preço dos serviços mensais é previamente definido, independentemente da quantidade de serviços efetivamente executados.

Por fim, pode estar presente ainda risco significativo de transferência excessiva da gestão de infraestrutura de TIC à contratada, caso não se empreguem controles e fiscalização adequados.

III. QUANTIDADE DE CHAMADOS

Descrição: A métrica “Quantidade de Chamados” nada mais é do que a contabilização da quantidade efetivamente executada de chamados em um dado período de tempo. Consiste em apurar com precisão a quantidade executada de cada uma das categorias de chamados técnicos ao longo do período definido de execução para cada OS. Pressupõe a instituição de uma categorização para as demandas (ou chamados) diretamente no Catálogo de Serviços, com base na complexidade e na urgência de cada serviço previsto, levando em conta o processo estabelecido no modelo de Central de Atendimento.

A título de exemplo, uma distribuição possível por categorias de serviços para os níveis 1 e 2 poderia ser a da tabela a seguir⁷:



Poder Judiciário
Tribunal Regional Eleitoral da Bahia

Categoria	Descrição
1	Registro de Chamado
2	Requisição de Serviço nível 1
3	Requisição de Serviço nível 2
4	Requisição de Serviço Urgente
5	Incidente Severidade 1
6	Incidente Severidade 2

Nesse sentido, devem-se definir as quantidades mensais esperadas de atendimentos para cada serviço (ou categoria de serviços), levando em conta as características do corpo funcional da instituição, bem como a realidade do ambiente computacional, sendo necessário possuir, portanto, um conhecimento preciso acerca do histórico de atendimento de anos anteriores.

Deve-se também estimar, com a melhor exatidão possível, o crescimento esperado das demandas, com base nos projetos em andamento e futuras ações previstas nos documentos de planejamento estratégico da instituição que venham a demandar novos serviços de atendimento de TIC ao longo da execução contratual, obtendo-se uma estimativa de demandas previstas para a integralidade do contrato.

Ao longo da execução contratual, deve-se acompanhar, mês a mês, os quantitativos executados por categoria e aplicar possíveis redistribuições ou aditativas, caso a projeção do consumo indique risco de que os totais definidos não sejam suficientes.

Metodologia: Na prática, esta métrica proporciona uma remuneração unitária por chamado executado.

Para cada OS expedida - habitualmente de frequência mensal - definem-se as demandas estimadas de execução para cada uma das categorias de chamados, com base nas médias mensais (calculadas sobre as quantidades integrais do contrato) e no histórico da execução.



Poder Judiciário

Tribunal Regional Eleitoral da Bahia

Em geral, a OS contém uma tabela que relaciona tais quantitativos com os valores unitários (de cada categoria) definidos para o contrato, descrevendo, assim, os valores totais estimados para cada categoria e ainda o valor total (nominal) estimado para a OS.

No encerramento de cada OS são apurados, por meio das ferramentas automatizadas de apoio, o quantitativo efetivo de chamados executados para cada categoria. Ao multiplicar-se os quantitativos efetivos pelos seus respectivos valores unitários, obtém-se então o montante efetivo bruto a pagar.

Em seguida, realiza-se a apuração dos indicadores de níveis de serviços previstos no contrato, bem como a verificação das possíveis penalidades cabíveis, calculando-as sobre o valor efetivo bruto obtido para a respectiva OS.

Ao final, os valores correspondentes às retenções e penalidades são descontados do valor efetivo bruto calculado para a OS em pauta, obtendo-se, portanto, o valor líquido a pagar pelos serviços executados e demandados para a OS.

Características: Este modelo é o que materializa com maior precisão a prática do pagamento por serviços efetivamente executados, sendo que a remuneração se efetivará a partir de pagamentos aos chamados técnicos registrados e solucionados pela empresa contratada, com critérios de complexidade, qualidade, prazo e qualificações previamente estabelecidos.

Transfere completamente à contratada o risco de inexatidão na formação do preço, bem como do dimensionamento da equipe necessária ao atendimento, uma vez que na proposta técnica da licitante devem constar os preços individuais absolutos de cada categoria de serviços, o que pode vir a representar certa vantajosidade para a Administração.

Não obstante, a exemplo da remuneração por UST, está presente também o cenário de conflito de interesses, uma vez que, quanto menor a maturidade do ambiente, maior o número de chamados técnicos e, conseqüentemente, maior a receita da contratada. Nesse sentido, é importante a definição adequada de acordos de nível de serviço que favoreçam a redução de ocorrências dessa natureza e incentivem a boa prestação dos serviços contratados.

Este cenário pode ainda se agravar diante da possibilidade da prática do “jogo de planilha”, considerando o risco de a empresa direcionar indevidamente os atendimentos para as categorias mais complexas, a fim de maximizar seu faturamento.

Assim sendo, caso o órgão opte por utilizar essa métrica, sugere-se que o terceiro nível do modelo de atendimento de Service Desk seja prestado por empresa diversa daquela(s) que atenda(m) aos dois primeiros, a fim de evitar o cenário de conflito de interesses e direcionamento indevido de chamados.

Em princípio, não é recomendável que em contratos de terceiro nível esta forma de remuneração seja utilizada, em razão da variedade de complexidades e do grau de imprevisibilidade que as tarefas dessa camada podem apresentar.

MÉTRICA COMBINADAS

Alguns contratos utilizam-se de formas híbridas de mensuração e pagamento dos serviços - tal como a combinação do Valor Fixo Mensal em conjunto com UST - para viabilizar projetos e mudanças que acarretariam, em tese, um acréscimo abrupto no volume de serviços executado ordinariamente pela contratada, compreendendo a realização de atividades extraordinárias ou não usuais, ainda que previstas no Catálogo de Serviços. Por representarem situações singulares ou complexas - que demandam justificativa específica - e por serem mais prováveis em cenários de contratações que englobam os três níveis de Service Desk, tais mecanismos não integram o escopo de estudo do presente guia



Poder Judiciário
Tribunal Regional Eleitoral da Bahia

Métrica	Característica Principal	Vantagens	Desvantagens	Principais Riscos
UST	Pagamento de cada serviço executado baseado em múltiplos da unidade mínima de serviços	• Pagamento por serviços efetivamente prestados; • Escala bem definida de complexidade entre as categorias de serviços.	• Rigidez da vinculação ao ambiente; • Elevado esforço de fiscalização; Baixa tolerância a mudanças.	• Conflito de interesses; • Suscetibilidade ao risco de fraude e de desídia da contratada.
Valor fixo mensal	Foco na qualidade global dos serviços prestados	• Prioridade à disponibilidade e à racionalização dos serviços; • Redução do esforço de fiscalização; • Razoável tolerância a mudanças na infraestrutura.	• Elevada rigidez orçamentária; • Forte vinculação ao histórico de volumes médios de demandas.	• Desequilíbrio da relação econômico-financeira; - E • xcessiva transferência da gestão dos recursos à contratada.
Por chamado	Pagamento individualizado para cada serviço executado	• Pagamento unitário por cada atendimento realizado; • Favorecimento à precisão na precificação de cada item de serviço.	• Necessidade de profundo conhecimento do ambiente; • Elevado esforço de fiscalização; • Baixa tolerância a mudanças; • Não adequado para atividades de sustentação de ambientes.	• Conflito de interesses; • Suscetibilidade ao risco de fraude e de desídia da contratada.

Fonte: Guia de Boas Práticas e Orientações para a Contratação de Service Desk

Modelo Nacional de Interoperabilidade – MNI¹

Não se aplica.

Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira – ICP-Brasil

Não se aplica.

¹ O Modelo Nacional de Interoperabilidade (MNI) visa estabelecer os padrões para intercâmbio de informações de processos judiciais e assemelhados entre os diversos órgãos de administração de justiça, e além de servir de base para implementação das funcionalidades pertinentes no âmbito do sistema processual. (<http://www.cnj.jus.br/tecnologia-da-informacao/comite-nacional-da-tecnologia-da-informacao-e-comunicacao-do-poder-judiciario/modelo-nacional-de-interoperabilidade>)



Poder Judiciário
Tribunal Regional Eleitoral da Bahia

Modelo de Requisitos Moreq-Jus²

Não se aplica.

Modelo Nacional de Interoperabilidade – MNI

Não se aplica.

Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira – ICP-Brasil

Não se aplica.

Modelo de Requisitos Moreq-Jus

Não se aplica.

1.3 Análise dos Custos Totais da Demanda

A tabela abaixo apresenta os custos do contrato atual. Estima-se que a nova contratação deve se manter no mesmo volume de custos.

ITEM	VLR UNITÁRIO	QTD	TOTAL
PREÇO-FIXO	R\$ 70.017,80	30	R\$ 2.100.534,00
UST ROTINA	R\$ 24,71	115.000	R\$ 2.841.650,00
UST DEMANDA	R\$ 26,21	20.000	R\$ 524.200,00
TOTAL 30 MESES			R\$ 5.466.384,00
TOTAL ANUAL			R\$ 2.186.553,60

1.4 Escolha e Justificativa da Solução

1.4.1 Descrição da Solução

Da análise das soluções existentes no mercado e considerando a *expertise* da STI com base na gestão do contrato nº 122/2018, entende-se que a escolha de métricas combinadas – preço fixo e UST, conforme utilizados no contrato vigente é a mais adequada.

² O Modelo de Requisitos para Sistemas Informatizados de Gestão de Processos e Documentos do Poder Judiciário (Moreq-Jus) apresenta os requisitos que os documentos digitais produzidos pelo Judiciário e os sistemas informatizados de gestão documental deverão cumprir, no intuito de garantir a segurança e a preservação das informações, assim como a comunicação com outros sistemas. (<http://www.cnj.jus.br/programas-e-acoas/pj-proname/sistema-moreq-jus>)



Poder Judiciário

Tribunal Regional Eleitoral da Bahia

O item 1 tratará do suporte técnico de 1º, 2º e 3º nível e o item 2 tratará de atividades não rotineiras (demandas e projetos).

1.4.2 Alinhamento da Solução

A solução está alinhada com o objetivo estratégico de “promover a melhoria dos serviços de TIC”.

1.4.3 Benefícios Esperados

Prestação de serviços de suporte técnico de informática aos usuários de TIC do TRE-BA de forma tempestiva e eficaz.

1.4.4 Relação Demanda/Quantidade

O TRE-BA uma média mensal de 1.500 chamados para área de TIC. No período eleitoral, estima-se o aumento de até 30% no número de chamados.

A contratação terá dois itens:

Item 1 - Serviço de Central de Suporte e Serviços (Service Desk) e suporte, sustentação e operação de serviços e infraestrutura de TIC para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de tarefas compreendendo atividades de suporte técnico remoto e/ou presencial de 1º, 2º e 3º Níveis, a usuários de soluções de TIC do TRE-BA, abrangendo a execução de rotinas periódicas, registro, documentação, orientação e esclarecimento de dúvidas, bem como análise, diagnóstico e atendimento de solicitações e incidentes de usuários, sustentação da infraestrutura tecnológica e monitoria de monitoria de Redes, Serviços e Aplicações, conforme especificações e condições deste Termo de Referência e seus Anexos.

Item 2 - Tarefas de demanda – para execução de projetos e atividades não rotineiras, conforme catálogo de serviços.

O item 1 será por contratado por valor fixo mensal e o item 2 será por UST – Unidade de Serviço Técnico.

O quantitativo de profissionais da equipe remota será definido pela CONTRATADA em observância aos níveis mínimos de serviço a serem exigidos pela CONTRATANTE. No que tange à equipe presencial, deverá ser observado o quantitativo mínimo definido pela CONTRATANTE. A CONTRATADA poderá ampliar o quadro de colaboradores da equipe presencial sempre que julgar necessário a fim de garantir o cumprimento dos níveis mínimos de serviço.

Maior detalhamento sobre modelo de execução constará do Termo de Referência.

1.5 Adequação do Ambiente

Não se aplica.



Poder Judiciário
Tribunal Regional Eleitoral da Bahia

2 SUSTENTAÇÃO DO CONTRATO

2.1 Recursos Materiais e de Pessoal

Não se aplica.

2.2 Continuidade Contratual

Contrato com duração 30 meses, prorrogável por até 60 meses.

2.3 Transição e Encerramento Contratuais

Não se aplica.

2.4 Independência Tecnológica

Não se aplica.

3 ESTRATÉGIA PARA A CONTRATAÇÃO

3.1 Natureza do Objeto

Serviços de *service desk* e sustentação de infraestrutura de TIC.

3.2 Parcelamento e Adjudicação do Objeto

O parcelamento do objeto não enseja nenhum ganho de competitividade ou benefício financeiro ao TRE-BA, podendo, inclusive, ensejar prejuízo à prestação dos serviços em caso de ocorrência de problema em algum dos possíveis lotes, seja durante o certame, durante a contratação ou durante a execução do contrato. Para o total sucesso da execução do contrato, todos os itens devem ser entregues/executados como pertencentes a uma única Solução de Tecnologia da Informação, posto que estão interconectados e guardam relação de interdependência, podendo a descontinuidade ou prejuízo de um inviabilizar os demais lotes. Assim, para contratação, não haverá o parcelamento do objeto.

3.3 Modalidade e Tipo de Licitação

Pregão.

3.4 Classificação e Indicação Orçamentária

A classificação dos itens: 3.3.90.40.10 – suporte a usuários de TIC, 3.3.90.40.11 – suporte de infraestrutura de TIC e 3.3.90.40.21 – serviços técnicos especializados de TIC.

3.5 Vigência da Prestação de Serviço

30 (trinta) meses.

3.6 Equipe de Apoio à Contratação

No âmbito deste Tribunal, a equipe de apoio à contratação será composta pelos membros da equipe de planejamento.



Poder Judiciário
Tribunal Regional Eleitoral da Bahia

3.7 Equipe de Gestão da Contratação

No âmbito deste Tribunal, a equipe de apoio à contratação será composta pelo Gestor do Contrato e pelos fiscais demandante, técnico e administrativo. A indicação dos fiscais e seus substitutos será feita no Formulário Padrão para Contratação de Bens e Serviços.

4 ANÁLISE DE RISCOS

Referencial para a análise de riscos:

Probabilidades: 1 – insignificante; 2 – baixa; 3 – média; 4 – alta; 5 – muito alta.

Impactos: 1 – insignificante; 2 – baixo; 3 – médio; 4 – alto; 5 – muito alto.

Matriz Probabilidade X Impacto						
		Impactos				
		1	2	3	4	5
Probabilidades	5	5	10	15	20	25
	4	4	8	12	16	20
	3	3	6	9	12	15
	2	2	4	6	8	10
	1	1	2	3	4	5

Resultados da probabilidade X impacto:

Risco baixo: zona verde (resultados de 1 a 5);

Risco médio: zona amarela (resultados de 6 a 12);

Risco alto: zona vermelha (resultados de 15 a 25).

Risco 1: Não contratação do serviço antes do fim da vigência do contrato atual.		Fase: processo de contratação		
Id	Dano	Probabilidade	Impacto	Resultado
1	Redução significativa da capacidade da STI de atender às demandas nas unidades de negócio.	2	5	10
Ações de Mitigação				
Id do Dano	Ação		Responsável	



Poder Judiciário
Tribunal Regional Eleitoral da Bahia

1	Monitorar o andamento do processo.	Integrante demandante
Ações de Contingência		
Id do Dano	Ação	Responsável
1	Realizar contratação emergencial.	Equipe de planejamento da contratação

Risco 2: CONTRATADA não assinar o contrato		Fase: processo de contratação		
Id	Dano	Probabilidade	Impacto	Resultado
1	Redução significativa da capacidade da STI de atender às demandas nas unidades de negócio.	2	5	10
Ações de Mitigação				
Id do Dano	Ação		Responsável	
1	N/A			
Ações de Contingência				
Id do Dano	Ação		Responsável	
1	Realizar contratação emergencial.		Equipe de planejamento da contratação	

Equipe de Planejamento da Contratação Documento assinado eletronicamente via SEI		
Integrante Técnico	Integrante Demandante (Coordenador dos trabalhos)	Integrante Administrativo
MARCOS FRANCO ASSIS SESAU	ANDRÉ ANTON HADAD COSUP	ROBERTO RIBEIRO DA ENCARNAÇÃO SEMAP
Salvador, 7 de junho de 2021		